

Journal of Social Intervention: Theory and Practice - 2013- Volume 22, Issue 4, pp. 43–60
URN:NBN:NL:UI:10-1-114623
ISSN: 1876-8830

URL: <http://www.journalsi.org>
Publisher: Igitur publishing, in cooperation with Utrecht University of Applied Sciences, Faculty of Society and Law
Copyright: this work has been published under a Creative Commons Attribution-Noncommercial-No Derivative Works 3.0 Netherlands License

Erik Jansen, PhD, is Associate Professor at Kenniscentrum HAN SOCIAAL and the Wmo-werkplaats (Social Support Act laboratory) in Nijmegen, the Netherlands. He conducts practice-based research about the integral organization of housing, welfare and

care from the perspective of citizens. His areas of interest include narrative research, participatory action research and capability approach.

Correspondence to: Erik Jansen, Lectoraat Lokale Dienstverlening vanuit Klantperspectief, Kenniscentrum HAN SOCIAAL, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, P.O. Box 6960, 6503 GL, Nijmegen, the Netherlands
E-mail: Erik.jansen@han.nl

Received: 6 June 2013

Accepted: 16 October 2013

Category: Theory

SPELEN MET GELIJKE MIDDELEN: OVERSTIJGENDE NARRATIEVEN ALS INSTRUMENT VOOR SOCIALE TRANSFORMATIE

ERIK JANSEN

ABSTRACT

Playing with equal means: the use of transcending narrative to induce social transformation

Recent developments in housing, wellbeing and care create the need for transforming the social sector in the Netherlands. This article proposes narrativity as potentially powerful means to substantiate this transformation based on collective sensemaking in social care networks. To this purpose the transformation is metaphorically represented as learning how to play a new game, with relations, meaning and participation as main constituents of a level playing field. Dynamics on

OVERSTIJGENDE NARRATIEVEN ALS INSTRUMENT VOOR SOCIALE TRANSFORMATIE

this playing field are generated top-down by narrative interventions and bottom-up by inducing learning capacity and collective learning processes of the participants. Narrativity may thus yield an integral, democratic and network-based alternative for traditional governance in and after the transformation of the social sector.

Keywords

Social transformation, governance, housing, wellbeing and care, narrative approach

SAMENVATTING

Spelen met gelijke middelen: overstijgende narratieven als instrument voor sociale transformatie

Recente ontwikkelingen in wonen, welzijn en zorg vereisen een transformatie van de sociale sector in Nederland. Een narratieve benadering wordt voorgesteld als een potentieel krachtig middel om deze transformatie vorm te geven vanuit collectieve betekenisverlening in de zorg- en welzijnsnetwerken. Er wordt een metafoor gehanteerd van het leren spelen van een nieuw spel, met als belangrijkste elementen relaties, betekenis en participatie. Dynamiek in het spel wordt van bovenaf gegenereerd door narratieve interventies en van onderop door het aanspreken van leervermogen en collectieve leerprocessen van de spelers. Narrativiteit vormt op deze wijze een integraal, democratisch en netwerk-gebaseerd alternatief voor traditionele sturingsmechanismen te midden van en na de transformatie van de sociale sector.

Trefwoorden

Sociale transformatie, governance, wonen, welzijn en zorg, narratieve benadering

INLEIDING

In het veld van wonen, welzijn en zorg zijn de spelregels de afgelopen jaren sterk veranderd. Allereerst zijn er rond de Wet maatschappelijke ondersteuning en decentralisaties van jeugdzorg, AWBZ en beleid rond werk en inkomen ontwikkelingen in gang gezet naar meer integrale en lokale vormen van dienstverlening. Daarnaast staan lokaal gerichte wijkteamprofessionals in zorg en welzijn voor de complexe opgave in een netwerk van organisaties met verschillende visies en soms conflicterende belangen de cliënt centraal te blijven stellen. Tenslotte eisen burgers in het huidige tijdsgewricht meer zeggenschap en bemoeienis in overheidsbeleid en uitvoering daarvan.

In dit artikel wordt een antwoord gezocht op de vraag: hoe kan regie over het collectieve lokale proces van maatschappelijke verandering adequaat worden georganiseerd? We werken een rationale uit om aanknopingspunten te bieden voor integraal en democratisch handelen van bestuurders, beleidsmakers, professionals en niet in de laatste plaats, burgers zelf.

In de Troonrede 2013 is de overgang van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving opnieuw kracht bijgezet. Deze ontwikkeling begon al op stoom te komen met de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo, 2007) die een verschuiving inluide van een bureaucratie met opeisbare rechten en een dienstverlenende overheid naar relationele sturing in netwerken en een ondersteunende overheid en dienstverleners (Trommel, 2013). Waar diensten en zorg voorheen opeisbaar waren als sociale goederen, vormen deze nu de uitkomst van een proces van onderhandelen, dialoog en samenwerking. De fundamentele verschuiving maakt het noodzakelijk dat alle deelnemers in de voormalige bureaucratische verhoudingen zich transformeren tot netwerkspelers. Omdat traditionele verhoudingen in wonen, welzijn en zorg niet meer of veel minder opgaan dan voorheen, wordt het nodig om een nieuw spel te leren spelen. Dat nieuwe spel vereist een gelijkmatig speelveld waarop de spelers hun handelen vormgeven en telkens weer in de gemeenschap vitale coalities formeren waarmee collectieve ondersteuning aan individuen wordt georganiseerd. In dit artikel wordt betoogd dat verhalen een dergelijk speelveld creëren, waarbij inhoud voorop staat en spelers vrij van machtsverschillen het spel aangaan. Betekenisvolle interacties van de actoren, hun denkbeelden en relaties, en gebeurtenissen in vertelde verhalen, hier aangeduid met de term *narrativiteit*, vormen zo een integraal principe om nieuwe gezamenlijke ijkpunten te construeren.

Als startpunt nemen we de uitgangspunten van Welzijn Nieuwe Stijl en exploreren we de basiselementen van het nieuwe spel. Vervolgens presenteren we de samenhang van deze basiselementen en gaan we in op de krachten die voor de benodigde dynamiek voor sociale verandering zorgen. Met het geschetste beeld hopen we publieke en private bestuurders, maar vooral ook beroepskrachten en burgers te inspireren om breed en ieder vanuit eigen verantwoordelijkheid in het nieuwe spel de samenwerking te zoeken om lokale (in)formele dienstverlening te kunnen vormgeven en daarmee de kwaliteit van leven van burgers duurzaam te kunnen ondersteunen.

BASISELEMENTEN VAN HET NIEUWE SPEL

De transformatie van de sociale sector introduceert een nieuwe cultuur in wonen, welzijn en zorg. Dit wordt concreet zichtbaar in de acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl (Ministerie

OVERSTIJGENDE NARRATIEVEN ALS INSTRUMENT VOOR SOCIALE TRANSFORMATIE

van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2011) die de cultuuromslag schetsen voor de sociale sector:

1. Gericht op de vraag achter de vraag;
2. Direct eropaf;
3. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger;
4. Formeel en informeel in optimale verhouding;
5. Doordachte balans van collectief en individueel;
6. Integraal werken;
7. Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht;
8. Gebaseerd op ruimte voor de professional.

Er zijn drie overkoepelende principes in deze bakens te ontdekken. Bakens 5 en 6 leggen de nadruk op *relationele* aspecten van welzijn, en baken 2 schetst de geprefereerde houding daarbij. Bakens 1 en 7 verwijzen naar *betekenis* van de werkelijke vragen van burgers en de mate waarin zorg- en dienstverleners erin slagen deze te beantwoorden. Tenslotte leggen bakens 3 en 8 en in mindere mate ook 4 en 2 handelingsverantwoordelijkheid zo laag mogelijk en benadrukken daarmee *participatie* op basis van eigen inzicht en autonomie van burgers of professionals. Oftewel: de bakens Welzijn Nieuwe Stijl worden gekenmerkt door enerzijds een nadruk op decentraliseren van verantwoordelijkheid en anderzijds een sterke relationele gerichtheid. De kwestie wordt dan hoe de drie concepten *relaties*, *betekenis* en *participatie* bij elkaar te brengen zijn in een strategie voor sociale verandering.

Volgens Bannink (2013) creëren de huidige maatschappelijke veranderingen een dubbele sturingsuitdaging: er is zowel sprake van hoge ambigüiteit als van hoge complexiteit. Dit heeft tot gevolg dat er een sturingsvacuüm ontstaat dat niet met traditionele middelen kan worden ingevuld: we komen er niet met alleen meer afstemming (disambiguatie), het invliegen van nieuwe kennis (expertisevergroting) en het instellen van meer of andere regels (meer bureaucratie). De dubbele uitdaging vraagt om een nieuwe integrale aanpak waarbij lokale en van onderaf invloeden noodzakelijk zijn, ook wel *localized crafting* genoemd (Trommel, 2013). Hieronder gaan we opeenvolgend in op relaties, betekenis en participatie als kernelementen voor een narratieve benadering van het lokaal bouwen aan sociale verandering.

RELATIES: SAMENWERKEN IN VERHALEN

Samenwerken

Gelijkriching is een belangrijke component van sociale verandering: hoe zorg je ervoor dat de neuzen van betrokkenen dezelfde kant op staan? Deze gelijkriching vereist tijd, dialoog en bovenal een collectief leerproces om een betekenisvol verbindend perspectief te scheppen. Collectiviteit ontstaat daarbij uit de activiteit van gezamenlijke betekenisverlening. Het resulterende gezamenlijke perspectief kunnen we duiden als emergente en nieuwe betekenis. De relaties tussen alle betrokkenen zijn essentieel om het hiervoor benodigde proces tot stand te brengen: zonder samenwerking in het netwerk geen emergentie.

Sennett (2012) beschrijft de kernelementen van samenwerking binnen een organisatie met de zogeheten *sociale driehoek* bestaande uit (1) verworven autoriteit van de leider, (2) verbindend vertrouwen en (3) samenwerking in tijden van crisis. Om in werkrelaties tot synergie te komen moeten alle drie elementen aanwezig zijn. Afwezigheid van een of meer elementen van de driehoek heeft tot gevolg dat individuen zich niet committeren aan het collectief. Zo zullen ondergeschikten van een leidinggevende die bij hen geen autoriteit geniet, weinig reden zien hun handelen af te stemmen met het organisatiebelang (*deficiënte autoriteit*). Een medewerker die geen vertrouwen heeft in collega's zal eerder keuzes maken die stroken met zijn of haar eigenbelang, niet noodzakelijkerwijs in lijn met het groepsbelang (*deficiënt vertrouwen*). Tenslotte zullen individuen juist als een organisatie in crisis verkeert het collectieve belang moeten dienen: als ze dit niet doen en gericht zijn op hun eigen hachje is de kans groot dat iedereen inclusief zichzelf daarmee het onderspit zullen delven (*deficiënte samenwerking*).

In de zorg- en welzijnsnetwerken worden betrokkenen van verschillende organisaties ook steeds meer genoodzaakt om in netwerkverband samen te werken, zoals bijvoorbeeld in integrale wijkteams. Het gaat hierbij om zorg- en dienstverleners, maar in toenemende mate ook burgers. Een algemeen aanvaarde werkwijze is daarvoor nog niet voorhanden. Dit leidt tot verschillende verschijningsvormen van netwerksamenwerking, zoals bijvoorbeeld in de wijkteamaanpak in Venlo waar expliciet gekozen is voor een onderscheid tussen een zorg- en welzijnsnetwerk en een buurt- en bewonersnetwerk (Gemeente Venlo, 2013) in tegenstelling tot de naastgelegen gemeente Peel en Maas waar juist fundamentele inter-relaties tussen professionals en bewoners worden nagestreefd (Janssen, 2008). Om de doelstellingen van de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl te bereiken is echter in beide gevallen verregaande samenwerking een vereiste. Om die reden kunnen

we aannemen dat autoriteit, vertrouwen en samenwerking als principes van de sociale driehoek ook van belang zijn voor samenwerking tussen personen van verschillende organisaties.

In verhalen

De vraag rijst dan, hoe kom je zonder centrale sturing van bovenaf tot invulling van de sociale driehoek? Autoriteit moet dan immers inhoudelijk gefundeerd zijn. In een situatie van een dubbele sturingsuitdaging komt de autoriteit te liggen bij diegene die in staat is om het collectieve verhaal het beste te vertellen. Deze persoon is namelijk in staat om ambiguïteit op te heffen en tegelijkertijd om de nieuwe uitdagingen te duiden met nieuwe verklaringen en dus nieuwe kennis te genereren. Een collectief en emergent verhaal verleent dus autoriteit aan de "centrale" verteller of woordvoerder ervan, ook al hoeft die verteller niet noodzakelijkerwijs een en dezelfde persoon te blijven: naarmate het proces vordert zullen anderen nieuwe hoofdstukken aan het verhaal toe kunnen voegen. Omdat legitimatie tot stand komt op basis van collectieve betekenisverlening waarin de nieuwe verhoudingen op logische wijze worden geïntegreerd, zal consistentie van het nieuw vertelde verhaal leiden tot vertrouwen van de betrokkenen in het collectieve verhaal. Immers: als anderen uit vrije wil en eigener beweging hetzelfde verhaal vertellen als waar jij in gelooft, zal jouw vertrouwen in de gemeenschap waar je toe behoort toenemen. Tenslotte is samenwerking in tijden van crisis waarschijnlijker als de betrokkenen zich er ten diepste van bewust zijn waarom ze eigenlijk met elkaar relaties zijn aangegaan. Een gezamenlijke en overstijgende rationale over wijkteams om kwetsbare burgers ondersteuning te bieden, verschaft burgers en wijkteamleden een gezamenlijk perspectief op het *waarom* van hun samenwerking en stimuleert zo binding en samenhang tussen hen. Het veranderingsproces beschouwen als een gezamenlijk verteld verhaal biedt daarmee een mogelijk antwoord op de sturingsvraag, omdat het narratieve proces de elementen van de sociale driehoek kan verstevigen (zie ook Maas, 2012).

Een overstijgend narratief is dus de na te streven doeltoestand van het nieuwe spel dat wordt gespeeld. Met een narratief dat de individuele verhalen overstijgt wordt herkenning en identificatie gestimuleerd en daarmee gezamenlijkheid en verbondenheid bevordert. Integratie van individueel denken, doen en voelen wordt bereikt langs collectieve lijnen van betekenisverlening. Vanuit de resulterende collectiviteit is gezamenlijke actie vervolgens beter tot stand te brengen.

BETEKENIS

Narrativiteit als common-ground

In een wereld vergeven van de communicatiemogelijkheden eisen individuele burgers meer dan ooit dat hun verhaal wordt gehoord. Zo is erkenning van het persoonlijke verhaal – gehoord worden – voor slachtoffers van medische missers doorgaans belangrijker dan genoegdoening (De Haan, Righolt, Van Daalen Buissant des Amorie & Prins, 2008). De heersende systemen blijken echter lang niet altijd permeabel genoeg om profijt te hebben van deze persoonlijke verhalen. Om te verduidelijken hoe narrativiteit kan bijdragen aan de huidige maatschappelijke ontwikkelingen gaan we eerst in op het verband tussen verhalen en individuele perspectieven.

Het idee dat elk mens zijn eigen unieke kijk op de werkelijkheid heeft, stamt uit het postmodernisme, waarin het individuele of lokale perspectief een prominente rol wordt toegedicht ten nadele van de *grand narratives* of metanarratieven (Lyotard, 1984). Het begrip metanarratief verwijst naar een overstijgend ideaal als een universele waarheid. Een voorbeeld van een dergelijk metanarratief is het geloof in wetenschap als de uitgelezen weg naar vooruitgang, of het allesomvattende geloof in een gelijke verdeling van kapitaal als basis voor sociale rechtvaardigheid. In het postmodernisme worden metanarratieven gewantrouwd: deze doen immers geen recht aan het individuele perspectief en claimen het alleenrecht op de waarheid (Lyotard, 1984).

Elk mens fungeert echter als een verteller en construeert zo in taal zijn eigen persoonlijke werkelijkheid (Culler, 2001). Daardoor kunnen twee vertellers elk een verschillend verhaal construeren over dezelfde gebeurtenis, terwijl ze toch met elkaar verbonden zijn omdat ze refereren aan dezelfde feitelijkheden. Wat in de verhalen verschilt is echter de configuratie van oorzaak-gevolg relaties die de vertellers gebruiken om hun werkelijkheid logica en consistentie te verschaffen. Deze oorzaak-gevolg relaties hangen samen met het persoonlijk model van de wereld door de ogen van de verteller (Holstein & Gubrium, 2000). Wat als logisch wordt gezien is afhankelijk van het uitgangspunt en de voorgeschiedenis of traditie vanwaaruit de verteller spreekt, het zogeheten antenarrative (Boje, 2001; Derrida, 1979).

Verschillende perspectieven en logica's

Om een typologie van logica's te geven, onderscheidt Tilly (2004) vier categorieën van logica's in twee dimensies: een horizontale dimensie van populaire versus gespecialiseerde beschrijvingen en

Table 1: Taxonomie van redeneringen (Tilly, 2004)

	Populair	Gespecialiseerd
Formules	(1) Conventies	(3) Gecodificeerde justificatie
Oorzaak-gevolg redeneringen	(2) Verklarende verhalen	(4) Technische redeneringen

een verticale dimensie van formules versus oorzaak-gevolg redeneringen (zie Table 1). *Populaire redeneringen* onderscheiden zich van *gespecialiseerde redeneringen*, omdat de eerste breed toegankelijk zijn, terwijl de laatste voorkennis over een specifiek inhoudsgebied vereisen. Uiteraard is daarbij ook het type publiek essentieel. *Formules* schetsen een gepast verband tussen oorzaak en gevolg, maar vullen dat niet specifiek in, hetgeen *oorzaak-gevolg redeneringen* wel doen.

Redeneringen in de vorm van *conventies* pretenderen geen gedetailleerde reconstructie van gebeurtenissen te geven. Ze hangen sterk samen met de actuele sociale relaties van verteller en publiek, die beide op de hoogte worden geacht van wat er ongeveer zal zijn gebeurd. Een voorbeeld is de uitspraak "Oeps, ik ben gevallen" als verklaring voor het op de grond liggen van de persoon in kwestie, zonder details over hoe dat is gekomen. *Verklarende verhalen* daarentegen geven deze details wel, en zijn daarom nuttig om uitleg te geven over uitzonderlijke gebeurtenissen zonder specifieke expertise te veronderstellen. Deze verklarende verhalen worden bij uitstek gesitueerd in een beperkte tijd en plaats en er spelen slechts enkele actoren een rol in. Een verklarend verhaal voor het boven gebruikte voorbeeld kan zijn: "Hij had haast en heeft mij toen opzij geduwd, waardoor ik kwam te vallen en nu op de grond lig". *Gecodificeerde justificatie* is de gespecialiseerde evenknie van de conventie. Deze appelleert aan een redeneerlogica volgens een code, bijvoorbeeld wetten, regels of reglementen. In ons voorbeeld: "Een hulpverlener met haast mag een aanwezige omstander aan de kant duwen". *Technische redeneringen*, tenslotte, zijn gericht op het verschaffen van een betrouwbare oorzaak-gevolg relatie. Dit type redeneringen kan enorm verschillen omdat in verschillende domeinen nu eenmaal andere normen gelden over wat als betrouwbaar wordt gezien. Zo kan een natuurkundige met betrekking tot het voorbeeld als technische redenering geven "de zijwaartse vector door de duw, gecombineerd met de neerwaartse van de weerstand van mijn voeten, zorgde ervoor dat ik ben gevallen", maar kan een sociaal wetenschapper stellen "het gebrek aan respect voor mijn lichamelijke aanwezigheid leidde tot het gebruik van geweld door de ander waardoor ik niet op de been kon blijven".

Tilly stelt dat de verschillende typen redeneringen passen bij verschillende typen publiek, en dus verschillende kwaliteiten en kwantiteiten van voorkennis vereisen. Dit betekent dat binnen een

specifieke groep een bepaald type redeneringen dominant kan zijn, zeker waar het groepen gespecialiseerde professionals betreft, die vanuit hun disciplinaire achtergrond specifieke normen hebben over wat een valide redenering is. Gespecialiseerde redeneringen sluiten publiek dat niet over de voorkennis beschikt dus uit van de communicatieve processen. Zo kunnen tussen groepen tegenstellingen ontstaan hetgeen de opbouw van een emergent en gezamenlijk narratief niet ten goede komt. Het gevolg is dan onbegrip en spraakverwarring tussen gesprekspartners, en dientengevolge gebrek aan samenwerking.

In de systemen van wonen, welzijn en zorg verloopt het professionele denken doorgaans via de kolom gespecialiseerde redeneringen, omdat die passen bij de geaccepteerde vorm van professionele kennis en expertise. Vooral gecodificeerd handelen krijgt nadruk omdat codificatie bij uitstek toetsing van het handelen aan een standaard mogelijk maakt (zie ook Van der Lans, 2010). Voor sommige professies zal dit nog sterker gelden dan voor anderen: verpleegkundigen en medici zijn sterker gebonden aan protocollen dan sociaal werkers. Daarnaast is gespecialiseerde kennis en bijbehorend redeneren voor professionals datgene wat hen onderscheidt van niet-professionals en bekrachtigt dus de status van de eersten. Gewone burgers bedienen zich daarentegen eerder van populaire redeneringen zoals conventies of verklarende verhalen, omdat deze beschrijvingen geen aparte specifieke expertise vereisen. Het is dan niet verwonderlijk dat een burger en een professional elkaar slecht verstaan als ze ieder in hun eigen voorkeursredeneringen blijven zitten. In een dergelijke situatie is de burger in het nadeel, omdat het gespecialiseerde taalgebruik van de professional autoriteit suggereert. Dit effect wordt nog versterkt als de ervaringskennis van de burger in het referentiekader van de professional niet of slechts zeer beperkt als valide kennis wordt erkend (Trevithick, 2013).

Zoals gezegd, kan een dergelijke communicatie-mismatch ook optreden tussen professionals van verschillende organisaties als er een groot verschil is in de mate van gecodificeerd handelen van de organisaties. Zo merken we in onze begeleiding van wijkteams in verschillende gemeenten dat welzijnsprofessionals (zwak gecodificeerd) soms moeite hebben zich te handhaven ten aanzien van zorgprofessionals (sterk gecodificeerd). Aan de andere kant zien we ook dat als in een dergelijk multidisciplinair team het werken in een wijkteam als een voor alle spelers nieuwe opgave wordt gezien vanuit een gelijkwaardige uitgangspositie er meer respect voor elkaars kennis en expertise is. Dit gaat helemaal op als er ook burgers participeren in een dergelijke samenwerking. Het zoeken naar een nieuw perspectief kan dan ook gezien worden als een potentieel krachtige strategie om leren en innovatie mogelijk te maken, omdat het alle betrokkenen dwingt om zich op nieuw terrein te begeven en zich opnieuw tot anderen te leren verhouden (zie ook Van Biene, 2013).

Samenbrengen van logica's

Hoe breng je spelers met verschillende logica's samen in hetzelfde spel? Een oplossing dient zich aan als we in het schema van Tilly de verklarende verhalen als kleinste gemene deler nemen: alle spelers zijn immers in staat deze redeneringen te begrijpen, terwijl ze voor iedereen ook informatief blijven. Verklarende verhalen vereisen de minste voorkennis of training, omdat ze meer dagelijks taalgebruik bevatten en minder jargon. Vaak staat welzijnswerk onder druk door een relatief gebrek aan (kennis van) technische verklaringen en wetenschappelijke evidentie en sociaal professionals kunnen zich minder op (evidence-based) codificaties of technische redeneringen beroepen dan zorgprofessionals. Welzijnswerkers zijn echter vaak juist wel sterk in het afstemmen op de leefwereld van de burger, en hebben daarmee potentieel unieke toegevoegde waarde in een multiprofessioneel team. Om deze reden zou het sociaal werk zich juist kunnen ontwikkelen tot de discipline die de brug kan slaan tussen leefwereld van de burger en de verschillende systeemwerelden en daarmee een onmisbare schakel kan vormen bij multiprofessioneel handelen in een wijkteambenadering.

Rest nog de vraag hoe verschillende perspectieven samengebracht kunnen worden in een gezamenlijke betekenisconstructie. Van Dijk (1998) verwijst naar een specifiek type gedeelde collectieve cognities die hij *ideologieën* noemt, niet verwijzend naar de sociologische betekenis ervan, maar naar *emergente* collectieve representaties die individuele perspectieven aggregeren: ze ontstaan uit verschillende lokale en situatiegebonden mentale schema's en daarmee samenhangende acties van individuen (Van Dijk, 1998). Deze cognities zijn daarmee voor alle leden van de groep betekenisvol, en bieden zowel een collectief kader voor de interpretatie van gebeurtenissen als voor individueel handelen. Deze collectieve cognities zijn gebaseerd op de sociale interactie binnen een groep en beïnvloeden denken en doen van de groepsleden, zelfs al worden ze niet expliciet uitgewisseld. In de context van sociale verandering betekent dat: met betekenisvolle interacties tussen alle betrokkenen worden de randvoorwaarden gecreëerd om tot overstijgende narratieven te komen.

Uit de veelheid en verscheidenheid aan denkwijzen en perspectieven kan dus een emergent en collectief geheel ontstaan waarin verhalen, redeneringen en logica's met elkaar in lijn komen. Met individuele verhalen als baselementen kan een nieuw betekenisbouwwerk worden geconstrueerd. Dit vereist echter wel dat er democratische spelregels worden geëerbiedigd die in het herordeningsproces geen nieuwe ongelijkheden introduceren. In de volgende paragraaf wordt daarop ingegaan.

PARTICIPATIE: NIEUWE DEMOCRATIE ALS SPEL

Cocreatie van betekenis vereist dat deze een emergent patroon weerspiegelt: het geheel wordt niet bewust gecomponeerd, maar ontstaat van onderaf uit de betekenisvolle interacties van de betrokken professionals en burgers. Een belangrijke randvoorwaarde voor dat proces is dat alle betrokkenen evenveel toegang hebben tot het proces van betekenisverlening. Het toepassen van overstijgende narratieven in sociale verandering vereist dan ook dat participatieve en democratische processen eerlijk en transparant verlopen. Daartoe moeten communicatieve processen volgens Habermas' argumentatietheorie voldoen aan specifieke basiscondities voor de ideale gesprekssituatie om machtsvrije verhoudingen te kunnen realiseren (Kunneman, Munnichs & Van Gelder, 2005). Zo moeten deelnemers gelijke kansen krijgen om onderwerpen ter discussie te stellen zonder dat machtsverschillen taboe-onderwerpen opwerpen. Daarnaast moet uitgegaan kunnen worden van het waarheidsgehalte van uitspraken en van het achterwege blijven van manipulatie van deelnemers.

Uitgaande van de ideale gesprekssituatie biedt het streven naar emergente collectieve verhalen drie voordelen. Allereerst zorgt het gedeelde eigenaarschap van het verhaal voor continue ontwikkeling en dus aldoor toetsing aan de voorwaarden voor kwalitatief goede deliberatie. Hierin zien we tevens overeenkomsten met zogeheten *open-source* ontwikkeling van software, waarbij de ontwikkeling niet door individuen maar door interacties in het collectief wordt voortgedreven: wat de gemeenschap inhoudelijk als een goed idee beschouwt, zal navolging vinden in een dynamisch en evolutionair proces waarin collectieve normen en waardering van inhoud de maatstaf vormen. Een tweede voordeel is dat er vanuit deze dynamiek altijd plaats blijft voor kritiek en verbetering van de ideeën. Zo ontstaat een lerend en adaptief geheel, omdat de dragers van het systeem vanuit hun individuele processen de collectieve ideeën kunnen blijven voeden. Ten derde vereist een emergent verhaal interacties zoals dialogisch handelen en samenwerking (zie ook Sennett, 2012) en kunnen ze dus alleen verankerd zijn in stevige sociale relaties. Oftewel: zolang de betekenisuitwisseling dynamisch en fluide blijft is er voortdurend op natuurlijke wijze sprake van toetsing aan collectieve normen.

Continue participatie van de betrokkenen in een voortdurend deliberatief proces is dus noodzakelijk voor een collectief verhaal. Heller (2003) meent dat een adequate inrichting van participatieprocessen een integrale en holistische benadering vereist, omdat een systemische benadering meer grip verschaft op verborgen belemmerende factoren in participatie- en zeggenschapsprocessen. Bij verbindingen tussen organisaties of groepen met fundamenteel

OVERSTIJGENDE NARRATIEVEN ALS INSTRUMENT VOOR SOCIALE TRANSFORMATIE

verschillende waardensystemen is het ook essentieel om te zoeken naar een gemeenschappelijke basis in de samenwerking om vandaaruit gezamenlijke doelen te kunnen nastreven (Selsky & Parker, 2005; Seitanidi, Koufopoulos & Palmer, 2010). Partijen zullen bij gebrek aan een gedeeld referentiekader op zoek moeten naar nieuwe gezamenlijke betekenissen om een verbinding te construeren. Dit kan echter alleen als elke partner open staat voor de logica in het denken van de ander (Rorty, 1989). Er wordt dan gestreefd naar een nieuw geconstrueerd overstijgend narratief, waarin verschillende perspectieven herkenbaar zijn, die als legitiem en als verbonden worden waargenomen.

Het deliberatieve proces bestaat uit een inhoudelijke uitwisseling op basis van betekenisvolle argumenten: alleen als je betere argumenten hebt, zul je de ander kunnen overtuigen. In het G1000-experiment in België (Caluwaerts, 2011), werd gewone burgers gevraagd om in gemengde groepen kwesties te bespreken die België aangaan en daarvoor oplossingen te bedenken. Caluwaerts (2011) laat zien dat zelfs zeer verdeelde groepen burgers (Walen en Vlamingen) in staat waren om een goede inhoudelijke dialoog te voeren als de setting zo wordt gekaderd dat zij deze verstaan als een collectieve opgave waarin zij tot een unanieme oplossing moeten komen. Deze bevinding laat zien dat in de facilitering van dialoog zowel vormgeving van de opdracht als de beslisregel essentieel zijn. Deelnemers aan de dialoog doen vervolgens de rest, hetgeen volgens Nussbaum (2010) vereist dat men zich empathisch kan gedragen, het grotere geheel kan zien en in staat is kritisch na te denken over nieuwe ideeën.

Concluderend is het collectieve narratieve proces dus alleen legitiem als alle spelers de mogelijkheid hebben om erin te participeren. Een narratieve aanpak van sociale verandering vereist inclusiviteit. Respect voor individuele perspectieven en verhalen in een narratieve benadering faciliteren democratische participatie. Het opbouwen van een overstijgend narratief, als aggregaat van individuele verhalen, kan niet zonder dialoog tussen vertellers. Deze dialoog speelt zich af binnen en tussen niveaus van organisatie en vereist van alle betrokkenen een fundamentele toewijding aan het collectieve proces. In dat proces ontstaan verbindingen als onderdeel van het spelverloop.

INTEGRATIE: KRACHTEN VAN BOVENAF EN ONDEROP

In het voorgaande zijn de begrippen relaties, betekenis en participatie als kernelementen in verband gebracht met het opbouwen van overstijgende, collectieve narratieven. Er zijn daarnaast nog twee elementen essentieel om in het zoeken naar overstijgende narratieven dynamiek in het nieuwe spel op te roepen: het gaat hierbij enerzijds om krachten van bovenaf in de vorm en functie

van betekenis en anderzijds om het van onderaf structureel inzetten van het lerend vermogen van betrokkenen.

Ten aanzien van sturing van bovenaf kan gebruik gemaakt worden van narratieve interventiestrategieën zoals *restorying* en *framing*. Restorying betreft het opnieuw vertellen van een bestaand verhaal maar nu met een andere, doorgaans meer positieve, afloop. Framing vormt een kernproces in de betekenisgeving van organisaties en betreft een complex en meerlagig proces van verbindingen tussen taal, cognitie en cultuur van de organisatie (Cornelissen & Werner, 2013, ter publicatie aangeboden). Restorying en framing kunnen helpen het overstijgende verhaal zo begrijpelijk te maken dat betrokkenen het internaliseren. Een voorbeeld hiervan is het concept VenloDroom, in 2011 bedacht en gestart door een aantal zorg- en welzijnsbestuurders in Venlo om weer te geven dat zij een gezamenlijk toekomstbeeld voor de inrichting van wonen, welzijn en zorg in Venlo hadden. Door dit concept consequent in de metafoor van een droom te vertellen en in de communicatie te gebruiken als herkenbaar verhaal, is het onder professionals en wijkteamleden maar ook bewoners als verbindend en overstijgend beeld gaan leven ook al betrof het diverse maatregelen en acties om zorg dichterbij mensen te organiseren. Buurtbewoners blijken de verschillende activiteiten juist te herkennen als onderdeel van het grotere geheel.

De overtuigingskracht van een overstijgend narratief hangt af van de mate waarin het als authentiek wordt waargenomen, de mate waarin het een nieuw perspectief geeft op relevante kwesties en de mate waarin het praktische vragen hanteerbaar maakt. Met name praktische hanteerbaarheid is van belang om de ambivalenties in het sociaal werk (Hortulanus, 2011) te kunnen kanaliseren. Omdat overstijgende narratieven ruimte laten voor gelaagdheid in betekenis – ze zijn immers dynamisch en hangen aan verschillende vertellers – kunnen verschillende niveaus van beleid en uitvoering elk een eigen invulling krijgen. Daarmee verandert ambiguïteit van een systeemzwakte in een last naar een strategische kracht (Eisenberg, 1984). Als aggregaat van individuele perspectieven fungeren overstijgende narratieven als het ware als cognitieve en normatieve ankerpunten: ze laten altijd ruimte voor het opnemen van nieuwe individuele perspectieven.

Het leervermogen van betrokkenen vormt een belangrijke krachtbron van onderop. In de literatuur over *cross-sector social partnerships* wordt benadrukt dat samenwerkingen tussen organisaties met verschillende referentiekaders zeer complexe aangelegenheden zijn waarin de nadruk ligt op structurele veranderingen (Selsky & Parker, 2005; Seitanidi *et al.*, 2010), maar ook daarin blijft vreemd genoeg de rol van collectief leren onderbelicht. Dit lijkt ook de neiging te zijn in zorg-

OVERSTIJGENDE NARRATIEVEN ALS INSTRUMENT VOOR SOCIALE TRANSFORMATIE

en welzijnsnetwerken: gemeentes starten met het inrichten van nieuwe structuren, procedures en protocollen, maar besteden minder aandacht aan leerprocessen die de veranderingen bij de betrokken professionals en burgers moeten internaliseren. De kern van de transformatie in de sociale sector brengt echter juist met zich mee dat mensen hun vaste waarden en daarmee hun zekerheden moeten opgeven om ze in te ruilen voor nieuwe kaders. Leren van elkaars perspectief zou dan een procesdoel op zich moeten zijn, omdat dit gerichtheid op dialoog stimuleert en zelfkritiek afdwingt en daarmee de weg baant voor een collectieve visie op de essentiële kwestie. Dit is essentieel omdat mensen alleen hun eigen betekenis kader zullen uitbreiden als ze betekenissen van een ander daarin toelaten (Rorty, 1989). Om betekenissen van een ander te kunnen begrijpen moet ik met hem of haar in dialoog. Alleen als mensen elkaars verschillende logica erkennen en inzien dat deze waardevol kan zijn voor de wederzijdse relatie, ontstaat ruimte om een dialoog te voeren.

In lijn hiermee worden binnen onze eigen onderzoeksgroep individuele verhalen met behulp van een narratieve onderzoeksmethode omgezet naar bredere thema's met betrekking tot wonen, welzijn en zorg die vervolgens leidend zijn voor de inrichting van innovatieve dienstverlening (Jansen, Meesters, Pijpers & Van Biene, 2013; Meesters, Basten & Van Biene, 2008). Deze zogeheten narratieve vraagpatronenmethode (Van Biene *et al.*, 2008) brengt daarmee overstijgende thema's in dialoog bij (in)direct betrokkenen om te streven naar collectieve actie. In het werken met deze methode hebben we ervaren dat het overstijgende verhaal, i.e. de onderzoeksconclusies, autoriteit geniet zoals in de sociale driehoek van Sennett. Daarnaast wordt onderling vertrouwen gekweekt door het adequaat faciliteren van de dialoog tussen betrokkenen over de thema's in het overstijgende narratief. Tenslotte wordt samenwerking gestimuleerd door vanuit de verschillende perspectieven van betrokkenen concreet handelen te vragen (Jansen & Van Biene, 2011). Het gebruik van narratieven als praktijkgerichte aanpak kan dus vanuit een lerende aanpak samenwerking stimuleren.

Concluderend kan de verbindende werking van overstijgende narratieven worden gestimuleerd met een strategie van bovenaf om met narratieve technieken een balans te genereren tussen gezamenlijkheid oproepen en bewegingsvrijheid verschaffen, en een strategie van onderaf door het vermogen om collectief te leren in het zorg- en welzijnsnetwerk aan te spreken. Op deze manier wordt dynamiek in het nieuwe spel ingebracht.

CONCLUSIE

In dit artikel is een handelingskader voor sociale innovatie geschetst op basis van narrativiteit en collectieve betekenisverlening. Door een dialogisch proces in te richten waarbinnen individuele

perspectieven en verhalen de norm zijn, ontstaat handelingsruimte waarin narrativiteit een gelijkmatig speelveld vormt voor betekenisvolle en op relaties gerichte interactie. In deze interactie wordt gestreefd naar een emergent narratief, waarvan een sturende werking uitgaat naar het collectieve handelen. Noodzakelijk is daarvoor wel dat alle betrokkenen leren dialogisch en narratief te handelen.

Als aan de randvoorwaarden kan worden voldaan is een narratieve benadering van maatschappelijke innovatie potentieel krachtig. Verhalen werken verbindend omdat ze stimuleren tot toenadering in relaties middels daadwerkelijke dialoog en empathie. Ze zijn verbonden aan individuele personen en perspectieven (de spelers) en verschaffen daarmee betekenseenheden voor het bouwen aan collectiviteit. Daarnaast stimuleert een narratieve benadering participatie omdat het spelregels afdwingt die moeten leiden tot begrijpelijke nieuwe betekenissen. Overstijgende narratieven bestaan dan uit nieuwe gelaagde betekenisstructuren die op alle niveaus in een maatschappelijk netwerk relevant en betekenisvol zijn.

Vanuit de constatering dat de maatschappij zodanig is veranderd dat dialoog tussen perspectieven niet meer alleen wenselijk, maar noodzakelijk is geworden, biedt een narratieve benadering dus een integrale en logische zienswijze omdat ze zich richt op de uitwisseling en cocreatie van betekenis. Met het toegankelijk maken van vaak moeilijk doordringbare systemen in wonen, welzijn en zorg voor de verhalen van burgers, kan de leefwereld in de systeemwereld treden, waarbij de systemen zich weer kunnen gaan zetten ten dienste van de levens van mensen. Daarmee bevinden invloed en macht zich niet meer alleen op de traditionele speelvelden van instituties en maatschappelijke structuren, maar worden ze ook uitgeoefend daar waar gewone mensen hun persoonlijke verhaal kunnen laten horen. Wellicht zien we hier een voorbode van een mogelijke transformatie van de *narratieve wending* naar wat we wellicht als *democratische wending* kunnen bestempelen.

REFERENTIES

- Bannink, D. (2013). Localized crafting: management tools responding to a double management challenge. In D. Bannink, H. Bosselaar & W. Trommel (Eds.), *Crafting local welfare landscapes*, (pp. 79–94). Den Haag: Eleven.
- Biene, M. van (2013). Sturen met betekenis [Steering with significance]. In: F. Wester & M. van Biene (Eds.), *Sturing in de Wmo-praktijk: Op weg naar nieuwe sturingsmodellen in de Wmo* (pp. 82–101). Utrecht: MOVISIE.

- Biene, M. van, Basten, F., Erp, M. van, Hoof, P. van, Meesters, J., *et al.* (2008). *De standaardvraag voorbij: narratief onderzoek naar vraagpatronen* [Beyond the standard question: narrative research for need patterns]. Nijmegen: LDVK.
- Boje, D.M. (2001). *Narrative Methods for Organizational & Communication Research*. London: Sage.
- Caluwaerts, D. (2011). *Democratic deliberation in linguistically divided Belgium: a viable alternative for a democracy on the edge?* Paper presented on the ECPR General Conference, Reykjavik.
- Cornelissen, J., & Werner, M. (2013). *Putting framing in perspective: a review of framing and frame analysis across the sensemaking, social movements and institutional literatures*. Manuscript submitted for publication.
- Culler, J. (2001). *The pursuit of signs: semiotics, literature, deconstruction*. London: Routledge.
- Derrida, J. (1979). Living On: Borderlines. In: H. Bloom (Ed.), *Deconstruction and Criticism* (pp. 75–176). London: Continuum Publications.
- Dijk, T.A. van (1998). *Ideology: a multidisciplinary approach*. London: Sage.
- Eisenberg, E.M. (1984). Ambiguity as strategy in organizational communication. *Communication monographs*, 51, 227–242.
- Gemeente Venlo (2013). *Wij(k)kracht in Venlo: sociale wijkteams, de centrale toegang tot ondersteuningsvragen* [WePower in Venlo: social support teams, the central acces to support]. Retrieved September 29, 2013, from http://bis.venlo.nl/college-BenW/Documents/Mei%202013/bijlage%20%20wijkkracht%20in%20venlo_3mei13.pdf
- Haan, R. de, Righolt, R., Daalen Buissant des Amorie, J. van, & Prins, E. (2008). *Over leven in de medische letselschadepraktijk: een onderzoek naar de positie van de patiënt en de rol van de ketenpartners tijdens de afhandeling van een medische letselschadezaak* [About life in injury damage practice: a study into position of patients and partners in dealing with medical cases]. Hilversum: Stichting de Ombudsman.
- Heller, F. (2003). Participation and power: a critical assessment. *Applied Psychology: An International Review*, 52(1), 144–163.
- Hortulanus, R. (2011). *Ambivalenties in het sociale domein* [Ambivalence in the social domain]. Amsterdam: SWP.
- Holstein, J.A., & Gubrium, J.F. (2000). *The self we live by: narrative identity in a postmodern world*. Oxford: University Press.
- Janssen, M.J.H. (2008). *Samen innovatief grenzen verleggen: Leven in het Dorp WWZ* [Expanding borderlines together: Living in the Village]. Retrieved September 29, 2013, from <http://www.rcgzhn.nl/content/2010/081210-rgnota.pdf>.

- Jansen, E., & Biene, M. van (2011). Maatschappelijke leeropgaven met narratieve vraagpatronen [Social learning tasks with narrative patterns of demand]. In G. Walraven & C.-J. Pen (Eds.), *Van de maakbare naar de lerende stad* (pp. 75–83). Apeldoorn: Garant.
- Jansen, E., Meesters, J., Pijpers, R., & Biene, M. van (2013, April). *What's your story: using narratives of elderly to improve services in integrated service area's*. Paper presented on the third ENSACT Joint European Conference, Istanbul.
- Kunneman, H., Munnichs, G., & Gelder, F. van (2005). Jürgen Habermas. In H. Achterhuis, J. Sperna Weiland, S. Teppema & J. de Visscher (Eds.), *Denkers van nu* (pp. 182–205). Diemen: Veen Magazines.
- Lans, J. van der (2010). *Eropaf! De nieuwe start van het sociaal werk* [Reaching out: The new start of social work]. Amsterdam: Augustus.
- Liotard, J.-F. (1984). *The postmodern condition: a report on knowledge*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Maas, A. (2012). Living storytelling as an impetus for organizational change: towards connective observing and writing. *Narrative Works: Issues, Investigations & Interventions*, 2(1), 150–169.
- Meesters, J., Basten, F., & Biene, M. van (2010). Vraaggericht werken door narratief onderzoek [Narrative research as a means for demand-driven policy and interventions]. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 19(3), 21–37.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2011). *Welzijn Nieuwe Stijl* [Welfare New Style]. [Brochure].
- Nussbaum, M.C. (2010). *Not for profit: Why Democracy Needs Humanities*. Princeton: Princeton University Press.
- Rorty, R. (1989). *Contingency, irony, and solidarity*. New York: Cambridge University Press.
- Seitanidi, M.M., Koufopoulos, D.N., & Palmer, P. (2010). Partnership formation for change: indicators for transformative potential in cross sector social partnerships. *Journal of Business Ethics*, 94(1), 139–161.
- Selsky, J.W., & Parker, B. (2005). Cross-Sector Partnerships to Address Social Issues: Challenges to Theory and Practice. *Journal of Management*, 31(6), 849–873.
- Sennett, R. (2012). *Together: the rituals, pleasures and politics of cooperation*. London: Allen Lane.
- Tilly, C. (2004). Reasons why. *Sociological Theory*, 22(3), 445–454.
- Trevithick, P. (2013, April). *Service users/clients bring knowledge to social work as well as 'experience'*. Paper presented on the third ENSACT Joint European Conference, Istanbul.
- Trommel, W. (2013). A study into welfare localization. In D. Bannink, H. Bosselaar & W. Trommel (Eds.), *Crafting local welfare landscapes* (pp. 9–23). Den Haag: Eleven.

OVERSTIJGENDE NARRATIEVEN ALS INSTRUMENT VOOR SOCIALE TRANSFORMATIE

Troonrede (2013). Retrieved September 29, 2013, from <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013.html>

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (2007). *Wet maatschappelijke ondersteuning* [Social Support Act]. Retrieved September 29, 2013, from <http://wetten.overheid.nl/BWBR0020031/>